

SAGSBEHANDLINGSTIDEN

Ankenævnets stiftende organisationer – Forbrugerrådet og Forsikring & Pension – har ønsket at tilvejebringe en enkel og billig klageadgang vedrørende private forbrugeres forsikringsforhold. Målet er også, at det skal være en hurtig proces, men almindelige retssikkerhedsgarantier skal naturligvis tilgodeses. Det er derfor, sagerne skal behandles på den måde, der er beskrevet i denne folder – og det kan tage nogen tid.

Hvis antallet af klager stiger, vil sagsbehandlingstiden som regel desværre også stige.

Hvis der har været store udskiftninger blandt sekretariatets personale vil sagsbehandlingstiden også stige, men nævnet og dets sekretariat forsøger at gøre det hurtigst muligt.

Når vi har modtaget sekskabet's svar på din klage, vil vi orientere dig om, hvilken sagsbehandlingstid du må påregne.

TELEFONOPKALD

Hvis du under klagesagens gang vil ringe til os, beder vi dig opgive sagsnummeret. Det står på følgeskrivelsen.

HJEMMESIDE

På ankenævnets hjemmeside www.ankeforsikring.dk, kan du søge blandt tidligere afgørelser, nævnet har truffet i sager, der ligner din.

Når din sag er afgjort af nævnet, vil den også – naturligvis i anonymiseret form – blive lagt ud på nettet.

VI HAR
REGISTRERET
DIN KLAGE
– HVAD SKER
DER NU?

Ankenævnet for Forsikring
Anker Heegaards Gade 2, 1.
1572 København V
Tlf. 33 15 89 00 (kl. 10-13) – Fax 33 15 89 10

Ankenævnet for Forsikring er stiftet i 1975 af Forbrugerrådet og Forsikring og Pension med det formål at behandle klager fra forbrugere vedrørende forsikringsforhold.

EN ORIENTERING OM, HVAD DER SKER
MED DIN KLAGE FRA NU, TIL DU FÅR
EN AFGØRELSE FRA NÆVNET.

SELSKABET ORIENTERES

Det første, der sker, er, at din klage sendes til det selskab, som du har klaget over. Når du modtager denne folder, er dette allerede sket.

SYNSPUNKTER UDVEKSLES

For at skaffe det bedst mulige grundlag for nævnets afgørelse er det meget vigtigt, at du og det selskab, du har klaget over, gøres bekendt med hinandens synspunkter og får lejlighed til at kommentere disse.

Når ankenævnets sekretariat modtager selskabets svar på din klage, sender vi dig en kopi. Du får så lejlighed til at kommentere det, selskabet skriver. Hvis du har kommentarer, skal selskabet også have lejlighed til at komme med sine synspunkter, hvorefter du igen får samme mulighed. Det hele sker skriftligt og ved almindelig post.

Som du kan se, bør kommentarerne have betydning for klagen. Lige gyldige kommentarer forlænger bare sagsbehandlingstiden.

En del af klagesagerne (statistikken siger ca. 20 %) bliver løst i denne fase, idet udvekslingen af synspunkter ikke sjældent fører til, at klageren og selskabet bliver enige.

SEKRETARIATET UDFÆRDIGER

SAGSFREMSTILLING

Hvis selskabet og du har udvekslet synspunkter uden at blive enige, udfærdiger ankenævnets sekretariat en sagsfremstilling baseret på de modtagne oplysninger. I sagsfremstillingen ridses op, hvad du vil opnå med din klage, og hvad der eventuelt kan støtte dit krav. Også selskabets begrundelse for ikke at imødekomme dit krav anføres.

BERAMMELSE

Sekretariatet skal nu finde ud af, hvornår nævnet kan behandle din klage. Herunder skal vi sørge for, at de ældste klager behandles først, og at der ikke deltager nævnsmedlemmer med tilknytning til det selskab, du har klaget over (inhabilitet).

NÆVNET

Nævnets forhandlinger ledes af en formand, der er dommer. I forhandlingen deltager endvidere Forbrugerrådet og Forsikring & Pension med hver 1 eller 2 repræsentanter, således at der i forhandlingen i alt deltager 3 eller 5 personer.

Som repræsentanter for forsikringsbranchen er udpeget en række personer, der er ansat i forsikringselskaber, men en person, der er ansat i det selskab, du har klaget over, kan naturligvis ikke deltage i behandlingen af din klage.

Interesserepræsentanterne i nævnet er ofte udpeget, fordi de besidder særlige kvalifikationer på et bestemt område, f.eks. en særlig viden om livsforsikring eller motorkrøtøjsforsikring. Nævnets sammensætning på de enkelte mødedage afhænger derfor af arten af klager, der skal behandles. Hvis nævnet lige har behandlet klager vedrørende en bestemt forsikringsart, kan der altså godt gå nogen tid, før dette sker igen, da nævnet på de følgende møder behandler klager vedrørende andre forsikringsarter.

Nævnets medlemmer er altså ikke “ansat” i ankenævnet, men personer, der er beskæftiget andetsteds, og som har påtaget sig ud over deres almindelige arbejde at deltage i afgørelsen af ankenævnsager.

NÆVNSMØDET

Klagesagerne med sekretariatets sagsfremstilling bliver i god tid inden nævnsmødet udsendt til nævnets medlemmer, således at nævnet er bekendt med dem inden mødet.

På mødet drøftes de enkelte sager, og hvis der ikke er enighed, stemmes der om resultatet. Afgørelsen skal træffes efter en juridisk og fagmæssig bedømmelse af sagens omstændigheder.

AFGØRELSEN

En afgørelse kan gå ud på, at du eller selskabet får medhold (helt eller delvis), eller – undtagelsesvis – at nævnet ikke kan afgøre sagen. Det sidste kan navnlig være tilfældet, hvis der er bevisproblemer i sagen, eller hvis afgørelsen kræver en særlig viden, som nævnet ikke har.

Afgørelsen kaldes en “kendelse”. Kendelsen vil indeholde en sagsfremstilling og nævnets begrundede afgørelse. Begrundelsen skrives efterfølgende af nævnets formand. Der vil derfor som regel gå et par uge efter nævnsmødet, før vi kan sende afgørelsen til dig og til selskabet.

ER DU OG SELSKABET BUNDET AF AFGØRELSEN?

Hvis afgørelsen går dig imod, kan du – hvis du ønsker det – indbringe sagen for domstolene.

Hvis afgørelsen går selskabet imod, har selskabet 30 dage til at overveje, om det vil følge nævnets afgørelse – hvad selskaberne i almindelighed gør. Hvis selskabet ikke inden denne frist har meddelt nævnets sekretariat, at det ikke vil følge afgørelsen eller krævet sagen genoptaget, er selskabet bundet af den.

Hvis selskabet gør brug af sin ret til at anfægte afgørelsen, må en klager – hvis han ønsker at forfølge sagen – indbringe denne for domstolene, hvilket der kan ydes forskellige former for retshjælp til.

Nævnets sekretariat vil i alle tilfælde informere nærmere, når kendelsen fremsendes.